

# 广州市海珠区人民政府

## 行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕347号

**申请人：**冯某某。

**被申请人：**广州市海珠区市场监督管理局。

申请人不服广州市海珠区市场监督管理局于2023年10月25日在全国12315平台作出的终止调解决定（以下简称涉案决定），于2023年10月26日向本府邮寄行政复议申请材料。本府于2023年10月27日收到申请人的复议申请材料，依法予以受理，现已审理终结。

**申请人请求：**

撤销涉案决定，责令被申请人重新处理。

**申请人称：**

申请人于2023年10月20日通过全国12315平台登记投诉工单，反映广州市某某商贸有限公司（以下简称涉案商家）经

营的线上店铺销售不符合食品安全标准的面包、菊花茶等食品（以下简称涉案食品），要求退款赔偿。被申请人于2023年10月25日对该投诉事项作出终止调解答复。申请人认为被申请人适用法律错误，程序违法。

### **被申请人答复称：**

一、被申请人依法处理申请人投诉事项，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

（一）被申请人履行了投诉处理的法定职责，程序合法

2023年10月20日，申请人通过全国12315平台登记投诉工单，反映其在涉案商家经营的线上店铺内购买面包、菊花茶等食品不符合食品安全标准，要求退赔费用，赔偿损失。被申请人于2023年10月25日通过全国12315平台告知申请人受理决定。

被申请人于2023年10月25日依法对涉案商家的经营场所广州市海珠区XX路XX街XX号XX房进行现场检查，未发现涉案商家在该址经营，无法对投诉事项进行处理。被申请人将对涉案商家实地查无。

因无法与涉案商家取得联系，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条第一款：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”以及《广州市市场监督管理部门消费争议调解程序规定》第五条第一款第（四）项：“消费

争议调解应当符合下列条件：……（四）投诉人和被投诉人同意调解。”的规定，被申请人无法组织消费争议调解。被申请人于2023年10月25日决定终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人处理结果，程序合法。

## （二）事实认定清楚

被申请人于2023年10月25日前往涉案商家经营场所进行现场检查。现场未发现涉案商家实地经营，未能找到涉案商家及其相关工作人员。被申请人认为根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条第一款及《广州市市场监督管理部门消费争议调解程序规定》第五条第一款第（四）项的规定，被申请人无法组织消费争议调解。被申请人于2023年10月25日决定终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人，事实认定清楚。2023年10月25日，被申请人将涉案商家列入经营异常名录并予以公示。

## （三）适用依据正确

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”的规定，被申请人于2023年10月20日收到该投诉，于2023年10月25日告知申请人受理决定，适用依据正确。

依据《广州市市场监督管理部门消费争议调解程序规定》第五条第一款第（四）项：“消费争议调解应当符合下列条件：……（四）投诉人和被投诉人同意调解。”以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条第一款“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第二十一条第一款：“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；……（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”之规定，被申请人于2023年10月25日发现无法联系涉案商家，无法组织消费争议调解，依法终止调解，于2023年10月25日告知申请人处理结果，适用依据正确。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉的职责，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

## 二、对申请人意见的回应

因涉案商家不在注册地址实地经营，被申请人未能联系到涉案商家及其相关工作人员，依据《广州市市场监督管理部门消费争议调解程序规定》第五条第一款第（四）项及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条第一款、第二十一条相关规定依法终止调解，事实认定清楚，适用依据正确。被申

请人据此办结此投诉事项并将处理情况反馈给申请人，并无违法。综上所述，被申请人已依法处理申请人的投诉事项，作出的终止调解决定认定事实清楚，程序合法，适用依据正确，申请人要求撤销该决定于法无据。

### **本府查明：**

2023年10月20日，申请人通过全国12315平台登记投诉工单，反映其在涉案商家经营的线上店铺内购买面包、菊花茶等食品不符合食品安全标准，要求退赔费用，赔偿损失。上述工单由被申请人承办。

2023年10月20日，被申请人收到投诉线索，经审查后于10月25日决定受理，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2023年10月25日，被申请人现场检查涉案商家经营场所。《现场笔录》和现场照片记载：现场未发现涉案商家实地经营，未能找到涉案商家及其相关工作人员。

2023年10月25日，被申请人决定终止调解。同日，被申请人通过全国12315平台将该结果告知申请人，并建议申请人通过其他法律途径解决纠纷。

2023年10月25日，被申请人将涉案商家列入经营异常名录并予以公示。

以上事实有行政复议申请材料、被申请人答复材料、涉案食品购买订单记录、全国12315平台投诉单记录、全国12315

平台投诉单流转表、答复记录、现场笔录、现场照片、列入经营异常名录截图和邮寄信息等证据证实。

**本府认为：**

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”本案涉案商家位于广州市海珠区，被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第十六条第一款规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；……（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”《广州市市场监督管理部门消费争议调解程序规定》第五条第一款第（四）项规定：“消费争议调解应当符合下列条件：……（四）投诉人和被投诉人同意调解。”本案中，被申请人接到申请人的投诉后

前往涉案商家经营场所进行现场检查，因涉案商家未在登记住所实地经营，被申请人无法联系到涉案商家及其工作人员，故被申请人依照前述规定作出终止调解决定，于2023年10月25日在全国12315平台上告知申请人，并建议申请人通过其他法律途径解决纠纷，已履行处理投诉事项的法定职责。被申请人于2023年10月20日收到投诉，于2023年10月25日告知申请人受理决定，于2023年10月25日决定终止调解，并于同日将处理结果告知申请人，程序合法。

**本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项的规定，维持被申请人广州市海珠区市场监督管理局于2023年10月25日对申请人的全国12315投诉工单的答复。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年十二月七日

